远盟普惠

蛮牛垫付服务

需求规格说明书

目录

[1. 概述 1](#_Toc61032140)

[1.1 目标 1](#_Toc61032141)

[1.2 预期读者及阅读建议 1](#_Toc61032142)

[1.3 项目范围 1](#_Toc61032143)

[1.4 接口信息 1](#_Toc61032144)

[1.5 服务接口流程图 2](#_Toc61032145)

[2. 系统功能 3](#_Toc61032146)

[2.1 生成预约工单（系统自动） 3](#_Toc61032147)

[2.2 预约单处理（协调员） 3](#_Toc61032148)

[2.3 新增工单（协调员） 4](#_Toc61032149)

[2.4 蛮牛垫付流程（资源部门） 5](#_Toc61032150)

[2.4.1 待处理工单 6](#_Toc61032151)

版本历史记录

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **姓名** | **日期** | **变更说明** | **版本** |
| 路宽 | 20201222 | 初始版本 | V1.0 |
| 焦英莲 | 20201224 | 重新调整了文档的需求结构 | V2.0 |
| 路宽 | 20201228 | 新增2.4.1.13补充材料功能 | V2.1 |
| 路宽 | 20200108 | 新增2.4.1.14上传材料功能 | V2.2 |

# 概述

## 目标

本需求主要针对HBS运营系统中增加蛮牛垫付流程功能。

## 预期读者及阅读建议

此文档读者为：需求提出者、开发人员。

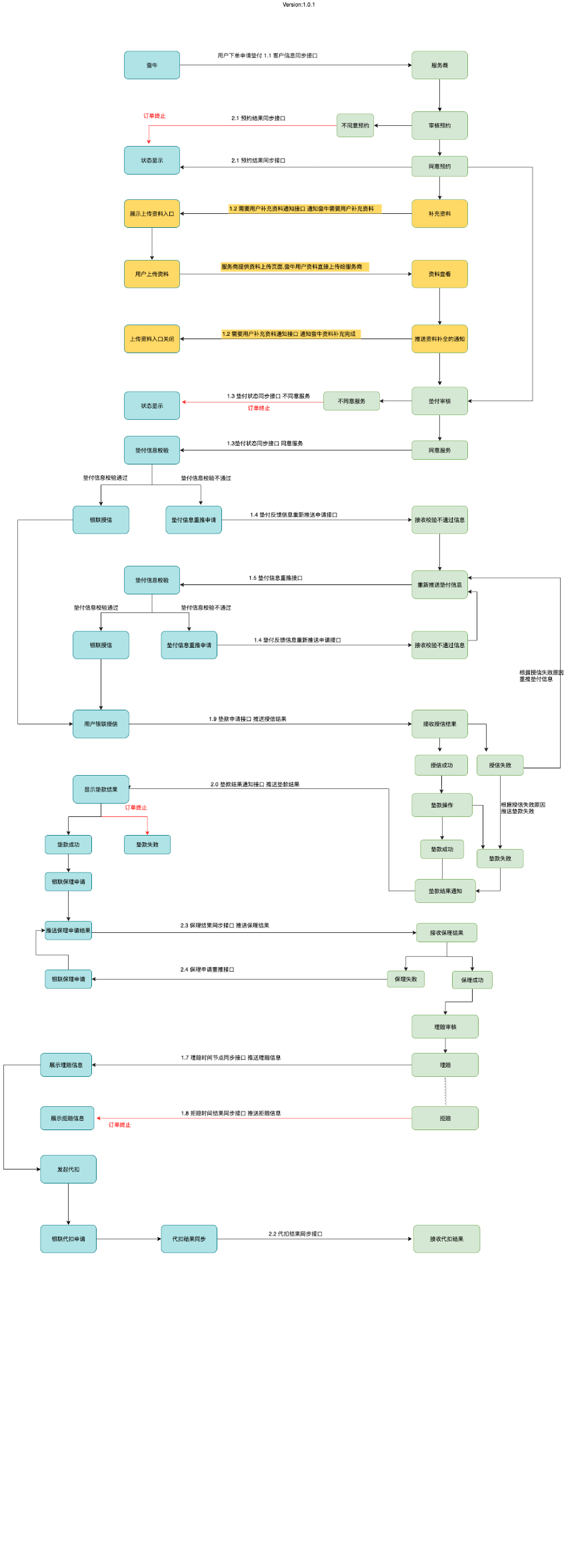
## 项目范围

此功能只适用于蛮牛垫付产品。

## 接口信息

接口地址：<https://www.showdoc.com.cn/1131106973823444?page_id=5764615302440547>，密码：manniu

## 服务接口流程图



# 系统功能

## 生成预约工单（系统自动）

蛮牛通过【1.1客户信息同步接口】推到远盟的客户信息，远盟需要将信息进行数据备案，通过身份证号作为唯一备案标识。会员数据备案成功后，将当前信息生成垫付预约工单到HBS系统中，协调员进行预约工单处理。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **预约单信息** | | |
| 字段 | 赋值 | 备注 |
| 订单号 | 蛮牛【垫付订单号】 |  |
| 渠道名称 | 默认：蛮牛垫付 |  |
| 渠道标识 | 默认：ManniuDF |  |
| 产品标识码 | 默认：I20CC0 |  |
| 产品名称 | 万达信息快捷垫付服务 |  |
| 会员姓名 | 1.1接口中：联系人姓名 |  |
| 注册电话 | 1.1接口中：联系人电话 |  |
| 就诊人 | 1.1接口中：联系人姓名 |  |
| 就诊人联系电话 | 1.1接口中：联系人电话 |  |
| 会员证件号 | 1.1接口中：联系人身份证 |  |
| 就诊人证件号 | 1.1接口中：联系人身份证 |  |
| 预约服务类型 | 蛮牛垫付 |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **会员备案信息规则** | | |
| 字段 | 赋值规则 | 备注 |
| 产品标识码 | I20CC0 | 判重：身份号 |
| 服务开始日期 | 系统日期 |  |
| 服务结束日期 | 系统日期+1年 |  |

## 预约单处理（协调员）

健康工单-预约工单

点击此菜单，进入预约单列表，点击列表中【订单号】字段，进入预约单详情页面

【会员信息】部分：会员姓名、客户全称、产品名称、会员联系电话、会员证件号码

【预约信息】部分：订单号，渠道名称、产品标识、预约服务类型、会员姓名、注册电话、会员证件号码、就诊人、就诊人联系电话、就诊人证件号

【回执信息列表】部分：订单号，预约状态，服务时间，服务类型，是否有陪诊，服务描述、推送状态

【服务评价列表】部分：订单号、评价内容、服务满意度（星），客户服务态度（星），评价时间

【回执信息填写】部分：预约状态（下拉：同意预约、不同意预约）、服务时间、服务类型（默认：蛮牛垫付），是否有陪诊（单选：是、否-默认）、服务描述（手工填写）

备注：点击【推送】按钮时：调用蛮牛【2.1预约结果同步】接口。

## 新增工单（协调员）

健康工单-预约工单：预约工单详情页面中在【预约信息】部分，体现【新建工单】按钮

协调员点击此按钮，打开“创建工单”页面，页面字段以及规则如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 字段名称 | 形式 | 是否必填 | 备注 |
| 服务分类 | 下拉：门诊、住院 | 是 |  |
| 会员姓名 | 通过预约单带入，不允许修改 | 是 |  |
| 产品名称 | 通过预约单带入，不允许修改 | 是 |  |
| 客户名称 | 通过预约单带入，不允许修改 | 是 |  |
| 所在省份 | 下拉选择 | 是 |  |
| 所在城市 | 下拉选择 | 是 |  |
| 联系人 | 手工填写 | 否 |  |
| 联系方式 | 预约单带入，不允许修改 | 是 |  |
| 病情描述 | 预约单带入，不允许修改 | 是 |  |
| 医院名称 | 手工填写 | 是 |  |
| 科室名称 | 手工填写 | 是 |  |
| 病房信息 | 手工填写 | 否 |  |
| 就诊人姓名 | 预约单带入，不允许修改 | 是 |  |
| 就诊人性别 | 下拉：男、女、不确定 | 否 |  |
| 就诊人年龄 | 手工输入 | 否 |  |
| 证件类型 | 默认：身份证 | 是 |  |
| 证件号码 | 预约单带入，不允许修改 | 是 |  |
| 报案号 | 手工输入 | 是 |  |
| 保单号 | 手工输入 | 是 |  |
| 保单生效时间 | 日历控件选择 | 是 |  |
| 保单失效时间 | 日历控件选择 | 是 |  |
| 出险经过 | 手工填写 | 是 |  |
| 出险时间 | 日历控件选择 | 是 |  |
| 保险公司名称 | 手工填写 | 是 |  |
| 报销方式 | 下拉：医保、自费、一老一小、新农合、其他 | 是 |  |
| 医保卡号 | 手工填写 | 否 |  |
| 结算方式 | 下拉：实时结算、后续报销 | 否 |  |
| 材料拿回 | 下拉：是、否 | 是 |  |
| 押金 | 手工填写 | 否 |  |
| 备注 | 手工填写 | 否 |  |
| 责任判断 | 下拉：远盟、保险公司 | 是 |  |
| 机构码 | 页面不显示，数据库表中要有，默认为：YMDF001 |  |  |
| 工单状态 | 页面不显示，数据库表中要有 |  |  |

完善信息后，点击【派发】按钮：系统自动生成一张正式工单（工单状态为：垫付信息未推送），工单体现在新建菜单：蛮牛垫付流程-待处理工单 中。

## 蛮牛垫付流程（资源部门）

|  |  |
| --- | --- |
| 按钮 | 可点击状态 |
| 垫付信息推送 按钮 | 垫付信息未推送 |
| 垫付信息重推 按钮 | 垫付信息重新提交、不同意垫款 |
| 垫款结果 按钮 | 同意垫款 |
| 保理申请 按钮 | 保理失败 |
| 理赔 按钮 | 保理成功 |
| 拒赔 按钮 | 保理成功 |

### 待处理工单

#### 工单列表

点击此菜单，进入列表页面：

列表字段：工单号、垫付订单号、用户姓名、主题、状态、客户名称、产品名称

查询条件：工单号、姓名、产品名称、工单日期（开始-结束）

#### 工单详情

处理功能：列表中，点击【工单号】弹出新页面

页面详情字段参见原型图的【垫付流程操作页】中的字段，字段赋值规则如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名称** | **录入规则** | **必填项** | **必填依据** | **备注** |
| 工单主题 | 工单反填 | 是 |  | 拼接规则是什么？ 姓名+服务类型+产品名称？ |
| 垫付订单号 | 工单反填 | 是 |  | 蛮牛传预约单的垫付订单号 |
| 报案号 | 工单录入 | 是 |  |  |
| 机构码 | 固定值：YMDF001 | 是 |  |  |
| 通知类型 | 固定值：服务状态通知 | 是 |  |  |
| 服务状态 | 下拉选项（同意服务、不同意服务） | 是 |  |  |
| 服务状态描述 | 手工录入 | 是 |  |  |
| 处理原因 | 手工录入 | 是 |  |  |
| 垫付类型 | 下拉选项（银行代扣、服务商垫付、银联垫付） | 是 |  |  |
| 险种垫付金额 | 手工录入 | 是 |  |  |
| 收款人姓名 | 系统带入/手工录入 | 是 | 同意服务 | 蛮牛传预约单中的信息 |
| 收款人身份证 | 系统带入/手工录入 | 是 | 同意服务 | 蛮牛传预约单中的信息 |
| 开户银行 | 下拉选项 | 是 | 同意服务 | 见接口文档中Api码表映射 章节下的：各大银行代码对应表 |
| 银行账号 | 手工录入 | 是 | 同意服务 |  |
| 保单号 | 工单反填 | 是 | 同意服务 |  |
| 保单起始时间 | 工单反填 | 是 | 同意服务 | 格式:yyyy-MM-dd HH:mm:ss |
| 保单终止时间 | 工单反填 | 是 | 同意服务 | 格式:yyyy-MM-dd HH:mm:ss |
| 出险时间 | 工单反填 | 是 | 同意服务 | 格式:yyyy-MM-dd HH:mm:ss |
| 保险公司 | 工单反填 | 是 | 同意服务 |  |
| 产品名称 | 工单反填 | 是 | 同意服务 |  |
| 险种名称 | 手工录入 | 是 | 同意服务 |  |
| 方案名称 | 手工录入 | 是 | 同意服务 |  |
| 报案人 | 手工录入 | 是 | 同意服务 |  |
| 报案人联系方式 | 手工录入 | 是 | 同意服务 |  |
| 出险人 | 工单反填 | 是 | 同意服务 |  |
| 出险原因 | 工单反填 | 是 | 同意服务 |  |
| 出险地点 | 工单反填 | 是 | 同意服务 |  |
| 出险经过 | 工单反填 | 是 | 同意服务 |  |
| 身份证材料 | 文件上传（支持5张） |  |  |  |
| 预授权材料 | 文件上传（支持5张） |  |  |  |
| 检查检验 | 文件上传（支持5张） |  |  |  |
| 病例资料 | 文件上传（支持5张） |  |  |  |
| 医嘱资料 | 文件上传（支持5张） |  |  |  |
| 医疗费用 | 文件上传（支持5张） |  |  |  |
| 理赔材料 | 文件上传（支持5张） |  |  |  |

#### 垫付信息推送（系统功能）

点击【垫付信息推送】按钮，调用【1.3垫付状态同步】接口，将垫付信息推送至蛮牛，信息推送成功后，工单状态变更为【垫付信息已推送】

#### 垫付反馈信息重推（系统接口）

蛮牛接收到信息审核后，发现信息有误，蛮牛通过【1.4垫付反馈信息重推申请】接口，通知远盟需要重新推送垫付信息，工单状态要变更为【垫付信息重新提交】

#### 垫付信息重推（系统功能）

资源同事通过查看页面中的信息重推原因，修改信息后，再次点击【垫付信息重推】按钮，调用【1.5垫付信息重推】接口，将垫付信息推送至蛮牛，信息推送成功后，工单状态变更为【垫付信息已推送】，协调员通过查看页面中的信息重推原因为空。

#### 审核信息通知（系统接口）

蛮牛审核垫付信息通过后，通过【1.9垫款申请】接口告知远盟此垫付订单是否可以进行垫款（同意垫款，工单状态变更为：同意垫款；不同意垫款，工单状态变更为：不同意垫款）

#### 垫款结果（系统功能）

工单状态为：同意垫款时，此按钮可操作：点击此按钮，弹出信息填写页面，页面字段：点击【保存】按钮，根据【垫付结果】的值变更工单状态，同时调用蛮牛【2.0推送垫款结果】接口告知蛮牛远盟垫款状态。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **字段名称** | **录入规则** | **必填项** | **备注** |
| 垫付结果 | 下拉选项（垫款成功、垫款失败） | 是 |  |
| 处理原因 | 手工录入 | 是 |  |
| 支付凭证 | 手工上传 | 垫付成功：必填；垫付失败：非必填 | 最多五张 |

#### 保理理赔结果通知（系统接口）

蛮牛接收到远盟的垫款结果为垫款成功，通过【2.3推送保理结果】接口，告知远盟此垫付订单的保理结果，同时变更工单状态：保理成功/保理失败。

#### 保理申请（系统功能）

工单状态为：保理失败时，此按钮可操作，点击后，弹出页面上传资料，点击【保存】按钮，调用蛮牛接口【2.4保理申请重推接口】，重新发起保理。工单状态变更为：保理申请。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **字段名称** | **录入规则** | **必填项** |
| 身份证信息 | 手工上传 | 是 |
| 预授权资料 | 手工上传 | 是 |
| 支付凭证 | 手工上传 | 是 |

#### 理赔（系统功能）

工单状态为：保理成功 时，此按钮可操作，点击此按钮，弹出信息填写页面，填写信息后，点击【保存】按钮，调用蛮牛接口【1.7推送理赔信息】接口发起理赔。工单状态变为：理赔申请

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **字段名称** | **录入规则** | **取值** | **必填项** |
| 报案号 | 系统带入 |  | 是 |
| 申请垫付订单号 | 系统带入 |  | 是 |
| 理赔金额 | 手工录入 | 保留两位小数 | 是 |

#### 拒赔（系统功能）

工单状态为：保理成功 时，此按钮可点击，点击此按钮，弹出信息完善页面，填写信息后，点击【保存】按钮，调用蛮牛接口【1.8推送拒赔信息】接口发起拒赔。工单状态变更为：拒赔。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **字段名称** | **录入规则** | **必填项** |
| 报案号 | 系统带入 | 是 |
| 申请垫付订单号 | 系统带入 | 是 |
| 拒赔原因 | 手工录入 | 是 |

#### 代扣通知（系统接口）

远盟发送理赔申请后，蛮牛通过【2.2代扣结果同步接口】告知代扣结果：

如代扣成功，工单状态为【代扣成功】

如代扣失败，工单状态为【代扣失败】

#### 补充资料（系统功能）

远盟受理服务后，如发现客户提交的材料不完善，需要通过线上实现用户上传材料，点击【补充材料】按钮，系通过接口【1.2需要用户补充材料通知】接口，申请补充材料【05】，蛮牛接到通知后将会把链接<https://healthlink.udesk.cn/im_client/?web_plugin_id=112253&agent_id=240993&group_id=168593>展现给客户。当材料补充完成后，点击【材料收集完成】按钮，系通过接口【1.2需要用户补充材料通知】接口，补充完成【06】，蛮牛接到通知后将会把链接屏蔽。此接口功能不变更工单状态。

#### 上传资料（系统功能）

远盟受理服务后，在收集用户资料环节，资源人员需要点击【补充材料】按钮，系统弹出页面，在页面中勾选用户上传的资料类型，勾选完成后，点击【提交】按钮，调用蛮牛【1.2需要用户补充材料通知】接口，申请补充材料【05】，提交成功后，工单状态变更为：材料收集中。

材料收集完成并审核通过后，点击【材料收集完成】按钮，调用【1.2需要用户补充材料通知】接口，补充完成【06】，工单状态变更为：垫付信息未推送。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **字段名称** | **录入规则** | **必填项** |
| 身份证资料 | 单选 | 否 |
| 预授权资料 | 单选 | 否 |
| 检查检验材料 | 单选 | 否 |
| 理赔资料 | 单选 | 否 |
| 保单资料 | 单选 | 否 |
| 住院押金缴费凭证 | 单选 | 否 |
| 病历资料 | 单选 | 否 |
| 医嘱资料 | 单选 | 否 |
| 医疗费用 | 单选 | 否 |

用户通过蛮牛平台，进入材料上传页面，蛮牛将用户【垫付订单号】通过地址传给远盟，系统通过【垫付订单号】查询根据资源人员勾选的上传材料选项，前端对应显示上传材料类型的入口及客户的三要素信息，每个类型的文件材料最多支持上传5张。用户上传材料完成后，点击【提交按钮】，根据材料的类型自动匹配到蛮牛工单中的材料中，资源人员可以直接进行查看和下载。用户材料提交成功后，工单状态变更为：材料已提交。

UI地址：<https://share.weiyun.com/DLqDPXZT/新增页面/>效果图

录入信息：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **字段名称** | **录入规则** | **必填项** |
| 姓名 | 反显 | 是 |
| 身份证号 | 反显 | 是 |
| 手机号 | 反显 | 是 |

上传材料：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **字段名称** | **录入规则** | **必填项** |
| 身份证资料 | 单选 | 否 |
| 预授权资料 | 单选 | 否 |
| 检查检验材料 | 单选 | 否 |
| 理赔资料 | 单选 | 否 |
| 保单资料 | 单选 | 否 |
| 住院押金缴费凭证 | 单选 | 否 |
| 病历资料 | 单选 | 否 |
| 医嘱资料 | 单选 | 否 |
| 医疗费用 | 单选 | 否 |

按钮显示

|  |  |
| --- | --- |
| **按钮名称** | **可点击状态** |
| 补充材料 | 材料收集中、垫付信息未推送 |
| 材料收集完成 | 材料已提交 |